

Приложение
к письму комитета ветеринарии
Нижегородской области

**Аналитический отчет
по результатам опросов, проведенных
в целях оценки удовлетворенности клиентов комитета
ветеринарии Нижегородской области (далее – комитет)
процессами предоставления государственной услуги,
рассмотрения обращений и запросов, доступа к информации
о деятельности комитета, реализации государственной
функции, осуществления внутриведомственного
взаимодействия, информационно – технического обеспечения,
административно – хозяйственной деятельности**

Комитетом в соответствии с приказом комитета ветеринарии Нижегородской области от 27.04.2024 № 213 «О системе сбора и анализа обратной связи в комитете ветеринарии Нижегородской области» организован регулярный сбор и анализ обратной связи с целью оценки удовлетворенности клиентов процессами предоставления государственной услуги, рассмотрения обращений и запросов, доступа к информации о деятельности комитета, реализации государственной функции, осуществления внутриведомственного взаимодействия, информационно – технического обеспечения, административно – хозяйственной деятельности (далее – оценка удовлетворенности).

Аналитический отчет о результатах оценки удовлетворенности, включающий сформированные карты «болей» (далее – Отчет), подготовлен в рамках реализации пункта 1.8 Плана мероприятий («дорожной карты») комитета ветеринарии Нижегородской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом комитета ветеринарии Нижегородской области от 26 сентября 2023 г. № 793.

В Отчете представлены результаты сбора и анализа обратной связи по состоянию на 24.06.2024.

Приложение 1 к Отчету: Форма данных по показателям

удовлетворенности в разрезе предоставления государственной услуги/осуществления государственной функции/процессов - в формате Excel.

Приложение 2 к Отчету: Карты «болей».

Приложение 3 к Отчету: Формы инструментариев.

I. Предоставление государственной услуги

«Регистрация специалистов в области ветеринарии, не являющихся уполномоченными лицами органов и организаций, входящих в систему Государственной ветеринарной службы Российской Федерации, занимающихся предпринимательской деятельностью в области ветеринарии на территории Нижегородской области»

Сбор и анализ данных проводился по предоставляемой комитетом государственной услуге «Регистрация специалистов в области ветеринарии, не являющихся уполномоченными лицами органов и организаций, входящих в систему Государственной ветеринарной службы Российской Федерации, занимающихся предпринимательской деятельностью в области ветеринарии на территории Нижегородской области» (далее – Услуга).

В 2020 году Услуга была предоставлена 6 получателям услуги, в 2021 году - 8, в 2022 году - 4, в 2023 году - 7.

Таким образом, количество лиц, обращающихся за получением Услуги в течение календарного года, не превышает десяти.

1. Способы сбора данных и описание респондентов

Оценка удовлетворенности клиентов предоставлением Услуги проводилась посредством онлайн – опроса клиентов по форме анкеты, ссылка на которую размещена:

на официальном сайте комитета в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»:

[https://vetnadzor.nobl.ru/vote/345/result/show/;](https://vetnadzor.nobl.ru/vote/345/result/show/)

официальной странице комитета в социальной сети «ВКонтакте»:

https://vk.com/wall-210999033_3255;

телеграмм – канале комитета: <https://t.me/komvetno52/1700>.

Комитетом получено 10 заполненных анкет, из которых 9 анкет были заполнены представителями индивидуальных предпринимателей, 1 анкета – индивидуальным предпринимателем.

2. Удовлетворенность клиентов предоставлением Услуги

Удовлетворенность клиентов предоставлением Услуги можно в целом оценить, как высокую в связи с тем, что:

- отказа в предоставлении Услуги не было.
- сроки предоставления Услуги не нарушались.
- обжалования решений, действий (бездействия) комитета, должностных лиц комитета, связанных с предоставлением Услуги, не было.

3. Выводы, рекомендации

По итогам проведенного анализа можно сделать выводы:

1) Об удовлетворенности большей части клиентов отдельными составляющими процесса предоставления Услуги:

- 70% респондентов удовлетворены полнотой информации по вопросам предоставления Услуги в используемом источнике информации;
- у 80% респондентов не возникло трудностей при обращении в комитет за получением Услуги выбранным способом;
- 100% респондентов ожидали приема должностным лицом комитета по вопросам предоставления Услуги в установленный административным регламентом срок (менее 15 минут);
- 85,7% респондентов сообщили, что получали сведения (статусы) о ходе предоставления Услуги в личном кабинете на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

- 80% респондентов удовлетворены корректностью поведения и внимательностью должностных лиц комитета при взаимодействии по вопросам предоставления Услуги;

- 70% респондентов удовлетворены условиями приема по месту расположения комитета;

- 66.7% респондентов удовлетворены сроком предоставления Услуги установленным административным регламентом предоставления Услуги.

2) о наличии отдельных замечаний в рамках процесса предоставления Услуги.

Результаты проведенного анализа позволяют сформулировать следующие «боли» клиентов:

- 11,1% респондентов не удовлетворены сроком предоставления Услуги установленным административным регламентом и хотели бы, чтобы он был сокращен;

- 14,3% респондентов не получали сведения (статусы) о ходе предоставления Услуги в личном кабинете на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

- 20% респондентов не удовлетворены корректностью поведения и внимательностью должностных лиц комитета при взаимодействии по вопросам предоставления Услуги.

Таким образом, проведенный анализ позволяет рекомендовать следующие мероприятия по реинжинирингу Услуги:

- обеспечить своевременное направление всем клиентам сведений (статусов) о ходе предоставления Услуги в личный кабинет на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (в случае наличия личного кабинета).

- внести в административный регламент предоставления Услуги изменения в части сокращения срока предоставления Услуги.

- обеспечить прохождение должностными лицами комитета, непосредственно предоставляющими Услугу, обучения в сфере эффективных коммуникаций.

II. Осуществление государственной функции по осуществлению государственного контроля (надзора) в области обращения с животными на территории Нижегородской области

Сбор и анализ данных проводился по осуществляемой комитетом государственной функции «Региональный государственный контроль (надзор) в области обращения с животными на территории Нижегородской области» (далее – Функция).

В 2023 году контрольная (надзорная) деятельность комитета осуществлялась с особенностями, предусмотренными действием моратория на проведение проверок. Поэтому в 2023 году в основном проводились профилактические мероприятия, направленные на стимулирование соблюдения законодательства.

В 2023 году комитетом рассмотрено порядка 2000 обращений, связанных с нарушением законодательства в сфере обращения с животными.

По результатам рассмотрения обращений, в которых сообщалось о допущенных нарушениях или их признаках со стороны владельцев домашних животных, в 2023 году проведено 690 профилактических мероприятий, в том числе 1 профилактический визит и выдано 689 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

В связи с вышеизложенным комитетом проведен опрос с целью оценки удовлетворенности внешних клиентов профилактикой нарушений обязательных требований, проводимой комитетом.

1. Способы сбора данных и описание респондентов

Ссылка на онлайн - опрос удовлетворенности профилактикой нарушений обязательных требований размещена:

на официальном сайте комитета в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»:
[https://vetnadzor.nobl.ru/vote/345/result/show/;](https://vetnadzor.nobl.ru/vote/345/result/show/)

официальной странице комитета в социальной сети «ВКонтакте»:
https://vk.com/wall-210999033_3255;

телеграмм – канале комитета: <https://t.me/komvetno52/1700>.

Комитетом было получено 5 заполненных анкет, из которых 4 анкеты были заполнены гражданами, не зарегистрированными в качестве индивидуального предпринимателя, 1 анкета – представителем юридического лица.

2. Удовлетворенность клиентов осуществлением Функции

Удовлетворенность клиентов осуществлением Функции можно в целом оценить, как высокую в связи с тем, что:

- 100% респондентов удовлетворены полнотой информирования по вопросам осуществления регионального государственного контроля (надзора) в области обращения с животными на территории Нижегородской области через сайт комитета в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

- 100% респондентов удовлетворены консультацией по вопросам, связанным с организацией и осуществлением регионального государственного контроля (надзора) в области обращения с животными на территории Нижегородской области.

- в отношении одного из опрошенных респондентов комитетом объявлялось предостережение о недопустимости обязательных требований и респондент рассматривает предостережение как меру поддержки.

- у 40% опрошенных респондентов отношение к комитету по результатам проведения им профилактических мероприятий в рамках регионального государственного контроля (надзора) в области обращения с животными на территории Нижегородской области изменилось в лучшую сторону. Отсутствуют респонденты, у которых отношение к комитету по результатам проведения им профилактических мероприятий в рамках регионального государственного контроля (надзора) в области обращения с животными на территории Нижегородской области изменилось в худшую

сторону.

По итогам проведенного анализа можно сделать вывод об удовлетворенности внешних клиентов процессом осуществления комитетом Функции. «Болей» клиентов по результатам анализа не выявлено.

III. Внутриведомственные процессы

A) Взаимодействие с внешними клиентами

1. Обеспечение доступа к информации о деятельности комитета

Комитетом проведен опрос внешних клиентов с целью изучения удовлетворенности внешних клиентов доступом к информации о деятельности комитета.

В опросе приняли участие 14 человек.

Были исследованы следующие каналы получения информации о комитете:

- официальный сайт комитета в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»;
- страница комитета в социальной сети «Вконтакте» в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»;
- страница комитета в социальной сети «Одноклассники» в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»;
- телеграмм - канал комитета.

По результатам опроса:

- 32% респондентов отметили, что наиболее часто в качестве источника информации о комитете используют официальный сайт комитета;
- 28% респондентов наиболее часто используют страницу комитета в социальной сети «Вконтакте»;
- 24% - респондентов наиболее часто используют телеграмм-канал комитета.

Таким образом выявлено, что наиболее удобным и доступным каналом получения информации о комитете является сайт комитета.

85,7% респондентов было легко найти необходимую информацию на сайте комитета. Но в то же время 7,7% респондентов отметили, что смогли найти требуемую информацию лишь частично.

Подавляющему большинству опрошенных респондентов (92,9%) известно о наличии страниц комитета в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники», телеграмм – канала комитета.

Несмотря на то, что 100% респондентов интересна информация, размещаемая на данных ресурсах, 15,4% респондентов отметили, что форма подачи информация слишком сложная для понимания.

Таким образом, согласно результатам опроса, в первую очередь необходимо уделить внимание совершенствованию поиска информации на сайте комитета (возможно, при наличии технической возможности, путем подключения бота (цифрового помощника), а также форме подачи информации на страницах комитета в социальных сетях, телеграмм – канале комитета.

2. Рассмотрение обращений и запросов

Комитетом проведен опрос с целью изучения уровня удовлетворенности внешних клиентов рассмотрением обращений и запросов в комитете.

В опросе приняли участие 5 человек.

По результатам опроса выявлено, что:

- 40% респондентов направили обращение в комитет через официальный сайт комитета;
- 20% респондентов - на адрес электронной почты комитета;
- 20% респондентов - через паблики комитета в социальных сетях «ВКонтакте», «Одноклассники»;
- 20% респондентов - на публичном мероприятии с участием населения.

Установлено, что опрошенные респонденты в целом удовлетворены процессом рассмотрения обращений и запросов в комитете:

- 80% респондентов удовлетворено способом подачи обращения;
- 80% респондентов удовлетворено общением с сотрудниками комитета в процессе рассмотрения обращения;
- 80% респондентов удовлетворено формой изложения информации в ответе на обращение;
- 100% респондентов удовлетворено полнотой ответа на обращение.

Вместе с тем, с целью совершенствования процесса рассмотрения обращений и запросов в комитете запланирована разработка и утверждение в III квартале 2024 г. Правил взаимодействия с клиентами (далее – Правила).

Правилами будут уточнены в интересах клиентов отдельные составляющие процесса рассмотрения обращений и запросов в комитете (п. 3.4.3 Дорожной карты Плана мероприятий («дорожной карты») комитета ветеринарии Нижегородской области по внедрению Стандартов клиентоцентричности, утвержденного приказом комитета ветеринарии Нижегородской области от 26 сентября 2023 г. № 793).

Б) Взаимодействие с внутренними клиентами

1. Организация отношений с внутренними клиентами

Проведен опрос сотрудников комитета с целью изучения уровня удовлетворенности условиями работы в комитете, а также процессом внутриведомственного служебного взаимодействия.

В опросе приняли участие 23 человека.

По результатам опроса выявлено, что необходимо уделить внимание следующим направлениям:

1) материально – техническое оснащение деятельности сотрудников комитета, включая оснащение автоматизированных рабочих мест.

Так, респондентами отмечались: устаревшие техника и программное

обеспечение; отсутствие у отдельных сотрудников на рабочем месте принтера, сканера, на рабочем персональном компьютере официальной электронной почты, антивирусной программы, низкая скорость интернета.

2) обслуживание технических средств и сопровождение программного обеспечения.

26,1% респондентов не удовлетворены обслуживанием технических средств и сопровождением программного обеспечения. В качестве причины неудовлетворенности респондентами называется отсутствие в штате комитета технического специалиста (программиста, системного администратора).

3) организация в комитете процесса информирования и полнота информирования по вопросам служебной (трудовой) деятельности.

13% респондентов не удовлетворены организацией в комитете процесса информирования. Респондентами отмечается недостаточность информирования по вопросам служебной деятельности, не всегда информация напрямую доводится до лица, в компетенцию которого входит решение вопроса по направлению деятельности.

4) профессиональное развитие сотрудников комитета.

17,4% респондентов не удовлетворены возможностями профессионального развития в комитете.